

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Variabel-variabel Yang Dianggap Penting Oleh Nasabah Dalam Memilih Suatu Pelayanan Jasa Terdiri Dari 31 Variabel

Berikut terdapat 31 variabel yang dianggap penting oleh nasabah dalam memilih suatu pelayanan jasa sebagai berikut:

Tabel 6.1
Variabel-variabel Yang Dianggap Penting Oleh Nasabah Dalam Suatu Jasa

No.	Variabel Yang Dianggap Penting
1	Bangunan bagus dan menarik
2	Area parkir luas
3	Letak Pegadaian yang mudah dijangkau nasabah
4	Penampilan pegawai yang rapih dan bersih
5	Kesejukan di dalam ruangan (ber-AC)
6	Penerangan yang baik di dalam ruangan Pegadaian
7	Kebersihan ruangan Pegadaian
8	Ketersediaan jumlah kursi yang memadai untuk menunggu transaksi
9	Ketersediaan jumlah <i>counter</i> yang memadai untuk melakukan transaksi
10	Pakaian seragam yang digunakan oleh setiap pegawai Pegadaian
11	Teller yang melayani merupakan pegawai tetap bukan dalam masa pelatihan
12	Kecepatan pelayanan pegawai dalam melayani transaksi
13	Keakuratan kasir dalam transaksi keuangan
14	Ketepatan dalam menaksir nilai barang yang digadaikan
15	Nilai bunga pinjaman yang berlaku
16	Prosedur pelayanan cepat
17	Pegawai mampu secara tepat menanggapi pertanyaan dari nasabah
18	Pegawai mampu secara tepat untuk menanggapi keinginan nasabah
19	Ketanggapan pegawai dalam melayani transaksi
20	Kemampuan pegawai memberikan informasi atau menjelaskan
21	Pegawai berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab pertanyaan dari nasabah
22	Keramahan pegawai dalam melayani konsumen
23	Kesopanan pegawai dalam melayani setiap transaksi
24	Jaminan bahwa barang yang digadaikan tidak akan hilang
25	Jaminan barang yang digadaikan tidak akan rusak
26	Pihak Pegadaian memberikan rasa aman kepada nasabah ketika bertransaksi
27	Terdapat petugas keamanan di area Pegadaian
28	Keamanan tempat parkir kendaraan
29	Ketanggapan pihak Pegadaian dalam menangani kritik dan saran dari konsumen
30	Selalu memberikan perhatian kepada nasabah
31	Variasi barang yang bisa digadaikan

6.1.2 Perbedaan Antara Pelayanan Jasa Yang Dirasakan Dengan Pelayanan Jasa Yang Diharapkan Oleh Nasabah Terdiri Dari 13 Variabel

Dari 31 variabel terdapat 12 variabel dimana harapan nasabah belum terpenuhi dan 19 faktor dimana harapan nasabah tersebut telah terpenuhi. Berikut 23 variabel pernyataan yang menunjukkan bahwa harapan nasabah belum tercapai atau persepsi nasabah nilainya lebih kecil dibandingkan dengan harapan nasabah.

Tabel 6.2
Perbedaan Antara Pelayanan Jasa Yang Dirasakan Dengan Yang Diharapkan

Variabel	Pernyataan	Kesimpulan
1	Bangunan bagus dan menarik	Signifikan
2	Area parkir luas	Signifikan
3	Letak Pegadaian yang mudah dijangkau nasabah	Signifikan
12	Kecepatan pelayanan pegawai dalam melayani transaksi	Signifikan
14	Ketepatan dalam menaksir nilai barang yang digadaikan	Signifikan
15	Nilai bunga pinjaman yang berlaku	Signifikan
20	Kemampuan pegawai memberikan informasi atau menjelaskan	Signifikan
21	Pegawai berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab pertanyaan dari nasabah	Signifikan
27	Terdapat petugas keamanan di area Pegadaian	Signifikan
28	Keamanan tempat parkir kendaraan	Signifikan
29	Ketanggapan pihak Pegadaian dalam menangani kritik dan saran dari konsumen	Signifikan
31	Variasi barang yang bisa digadaikan	Signifikan

6.1.3 Perbedaan Antara Harapan Nasabah Dan Persepsi Manajemen

Kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa pihak manajemen masih kurang merasakan dan memahami apa yang diinginkan oleh nasabah secara tepat, akibatnya jasa yang disampaikan tidak sesuai dengan harapan nasabah. Adapun 8 variabel yang kurang dipahami oleh pihak manajemen diantaranya:

Tabel 6.3
Variabel-variabel Dimana Manajemen Kurang Memahami Harapan Nasabah

No.	Variabel
1	Prosedur pelayanan cepat
2	Ketanggapan pegawai dalam melayani transaksi
3	Kemampuan pegawai memberikan informasi atau menjelaskan
4	Keramahan pegawai dalam melayani konsumen
5	Jaminan barang yang digadaikan tidak akan rusak
6	Pihak Pegadaian memberikan rasa aman kepada nasabah ketika bertransaksi
7	Selalu memberikan perhatian kepada nasabah
8	Variasi barang yang bisa digadaikan

6.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Jadi dari hasil pengolahan data dengan menggunakan uji regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variable-variabel yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas nasabah, terdiri dari:

Tabel 6.4
Variabel Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

No.	Faktor	Variabel Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah
1	<i>Tangible</i>	Area parkir luas
2		Penampilan pegawai yang rapih dan bersih
3		Kebersihan ruangan Pegadain
4		Pakaian seragam yang digunakan oleh setiap pegawai Pegadaian
5	<i>Reliability</i>	Ketepatan dalam menaksir nilai barang yang digadaikan
6	<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan pegawai dalam melayani transaksi
7	<i>Assurance</i>	Pegawai berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab pertanyaan dari nasabah
8		Jaminan bahwa barang yang digadaikan tidak akan hilang
9		Keamanan tempat parkir kendaraan
10	<i>Emphaty</i>	Ketanggapan pihak Pegadaian dalam menangani kritik dan saran dari konsumen
11		Variasi barang yang bisa digadaikan

6.1.5 Upaya-upaya Perbaikan Yang Perlu Dilakukan Manajemen Pegadaian Dalam Memperbaiki Pelayanan Terdiri Dari 12 Upaya

Berdasarkan harapan dan persepsi nasabah, berdasarkan persepsi manajemen dan berdasarkan loyalitas, maka upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah:

Tabel 6.5
Upaya-upaya Perbaikan Keseluruhan

No.	Upaya Perbaikan	Upaya Keseluruhan
1	Lebih merapikan wilayah lahan parkir	Perbaikan wilayah lahan parkir
2	Pengembangan dan pembangunan outlet baru	Pengembangan outlet baru
3	Pelatihan dan peninjauan ulang dalam menaksir nilai barang	Pelatihan pegawai
4	Pelatihan agar pegawai lebih mampu untuk menjelaskan	
5	Pelatihan cara menaksir suatu barang yang digadaikan	
6	Pelatih agar pegawai mampu lebih cepat dalam pelayanan	
7	Pelatihan agar pegawai mampu menanggapi keinginan nasabah	
8	Pelatihan pegawai untuk setiap transaksi di Pegadaian	
9	Pelatihan cara menaksir suatu barang yang digadaikan	
10	Pelatihan agar pegawai lebih mampu untuk menjelaskan	
11	Pelatihan agar pegawai mampu lebih cepat dan tanggap dalam pelayanan	
12	Melakukan pendekatan terhadap nasabah yang memberikan kritik dan saran	Pendekatan terhadap para nasabah
13	Menata bangunan bagian luar dan dalam ruangan	Merapikan bangunan bagian luar dan dalam
14	Menggunakan jasa <i>cleaning service</i>	Menggunakan jasa <i>cleaning service</i>
15	Meggunakan jasa pegawai yang profesional atau terlatih	Meggunakan jasa pegawai yang profesional atau terlatih
16	Mengkaji ulang nilai suku bunga	Mengkaji kembali nilai suku bunga
17	Melakukan tinjauan bisnis	Melakukan tinjauan bisnis sesuai pasar
18	Pelatihan manajemen	Pelatihan manajemen
19	Survei opini	Survei opini dari masyarakat
20	Penambahan variasi barang yang bisa digadaikan	Penambahan jenis variasi barang yang bisa digadaikan
21	Penyimpanan barang yang digadaikan lebih diperhatikan	Memperbaiki sistem penyimpanan barang
22	Penggunaan jasa <i>security</i> untuk mengamankan setiap transaksi	Memperbaiki sistem pengamanan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Saran bagi perusahaan, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan agar dapat melaksanakan upaya-upaya yang telah diberikan pada bagian kesimpulan.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga serta biaya, maka penelitian kualitas pelayanan jasa hanya lebih melihat kepada gap 5 yaitu persepsi dan harapan nasabah serta gap 1 yaitu harapan konsumen dan persepsi manajemen. Sehingga pada penelitian kualitas pelayanan selanjutnya perlu dilakukan juga penelitian untuk gap 2 yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, gap 3 yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa serta gap 4 yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Untuk pengembangan variabel loyalitas didasarkan kepada teori.